

## **Правила рассмотрения жалоб и апелляций на решения, принятые органом инспекции**

### **Извлечение из ДП 02-06-20: п. 5.11. Жалобы (апелляции)**

Процедура урегулирования жалоб (апелляций), поступивших от Заказчиков и других заинтересованных сторон к деятельности ОИ - документированный процесс для получения, рассмотрения жалоб (апелляций) и принятия решений по жалобам (апелляциям), предназначена для удовлетворения потребностей Заказчиков и повышения результативности СМК ОИ. Регистрации подлежат все апелляции, поступившие в ОИ, в том числе и в форме устного обращения.

Жалоба (апелляция) не подлежит дальнейшему рассмотрению в рамках ОИ, если она не относится к инспекционной деятельности, Руководитель ОИ готовит обоснованный ответ и направляет его заявителю жалобы (апелляции). При этом такая жалоба (апелляция) передается на рассмотрение Руководителю Организации для дальнейших действий в соответствии с правилами Организации и к сфере ответственности ОИ не относится.

Заказчик вправе выразить недовольство деятельностью ОИ и обжаловать решения ОИ, принятые на любом этапе выполнения работ по инспекции.

Порядок обращения с жалобами (апелляциями) доступен всем заинтересованным сторонам:

- а) путем публикации сведений об ОИ на сайте;
- б) по запросу заявителя: в виде копии, заверенной Руководителем ОИ.

В качестве заявителя жалобы (апелляции) могут выступать:

- а) Заказчики;
- б) органы, осуществляющие государственный контроль и надзор, контролирующие органы (например, Росаккредитация, Роспотребнадзор).

#### **Способы предъявления письменной жалобы, апелляции:**

- а) лично (устно или письменно);
- б) по почте (письменно);
- в) электронной почте (в сканированном виде, письменно);

Жалобы, апелляции принимаются менеджером по качеству (дублером МК) и регистрируются им в «**Журнале жалоб (апелляций)**», где отражается суть жалобы,

апелляции. Если жалоба (апелляция) подана лично, то ОИ подтверждает ее получение путем отметки о дате регистрации на второй экземпляре жалобы (апелляции), принадлежащем подателю жалобы (апелляции). Если жалоба (апелляция) поданы иным способом, то ОИ за подписью Руководителя ОИ подтверждает ее получение, отправка подтверждения осуществляется тем же способом, которым жалоба (апелляция) была подана

Жалобы (апелляции) рассматриваются:

а) Руководителем ОИ с привлечением МК и ТД ОИ. Если ТД ОИ принимал участие в проведении инспекции, по результатам которых поступила жалоба (апелляция), то жалоба (апелляция) рассматривается с привлечением одного из работников ОИ, допущенным к самостоятельному проведению инспекции и назначенным Руководителем ОИ. Такой работник назначается из персонала, не участвовавшего в проведении инспекции, по результатам которых или в связи с которыми поступила жалоба (апелляция). Руководитель ОИ при поступлении жалобы (апелляции) на действия конкретного работника ОИ привлекает к работе по жалобе (апелляции) такого работника с целью его опроса по сложившейся ситуации.

б) Руководителем Организации с привлечением Руководителя ОИ, МК и ТД ОИ, если жалоба (апелляция) поступили на действия (бездействия) работника Организации, не являющегося работником ОИ, но взаимодействующего с ОИ по вопросам обеспечения деятельности ОИ согласно документам СМК ОИ (например, бухгалтерия).

На рассмотрение жалобы (апелляции) по решению Руководителя ОИ или Руководителя Организации могут приглашаться заявитель жалобы (апелляции) или его представитель, если:

- а) заявитель выразил такое пожелание в тексте жалобы (апелляции);
- б) необходимы дополнительные пояснения по сути жалобы (апелляции).

Приглашение с доведением даты и времени рассмотрения жалобы (апелляции) доводится до сведения заявителя письмом Руководителя ОИ любым способом:

- а) почтовой связью, заказным письмом с уведомлением;
- б) курьерской почтой;
- в) лично заявителю или его уполномоченному представителю.

Жалобы (апелляции) рассматриваются по месту осуществления деятельности ОИ.

Заявитель жалобы (апелляции) вправе не участвовать в рассмотрении жалобы (апелляции), несмотря на наличие приглашения. При отсутствии заявителя жалобы (апелляции), такая жалоба (апелляция) рассматривается на основании тех документов, записей и данных, которые имеются в распоряжении ОИ.

Правила и процедуры рассмотрения жалоб (апелляций) предусматривают необходимость установления причин поступления жалоб (апелляций), принятия корректирующих и, при необходимости, предупреждающих действий, где это применимо – улучшений в работе ОИ.

При рассмотрении жалобы (апелляции) осуществляются следующие действия:

- а) проводится тщательный анализ жалобы (апелляции), сбор и проверка всей необходимой информации для удостоверения правильности жалобы или апелляции;
- б) проверяется правильность оформления документов, в которых фиксируется ход и результаты инспекции, в связи с которыми поступила жалоба (апелляция), если это применимо;
- в) определяется выполнение требований методов инспекций (если применимо);
- г) устанавливаются причины, вызвавшие жалобу (апелляцию);
- д) намечаются мероприятия по устранению этих причин (если применимо);
- е) определяется степень вины конкретных работников ОИ и Организации (если применимо).

Рассмотрению жалобы (апелляции) оформляется протоколом. Если в результате рассмотрения апелляции выявлены несоответствия, то на основании такого протокола в ОИ проводятся работы по управлению несоответствиями, также планируются и проводятся корректирующие и предупреждающие (при необходимости) действия.

С учётом характера жалобы (апелляции), причин и результатов ее рассмотрения принимаются соответствующие решения (одно или несколько, в зависимости от характера жалобы (апелляции)):

- а) если жалобы (апелляция) признана обоснованной, то описывается характер жалобы (апелляции), указываются причины, вызвавшие ее появление, и намечается план мероприятий по их устранению. Решение по существу жалобы (апелляции) оформляется протоколом. Все жалобы (апелляции) по результатам деятельности ОИ фиксируются в «**Журнале жалоб (апелляций)**», в который заносят дату регистрации, краткое содержание и результат рассмотрения жалобы (апелляции). Ведение

журнала возложено на МК. В обоснованных случаях работники, допустившие несоответствие, несут ответственность в соответствии с их должностными инструкциями.

б) для разрешения спорной ситуации, по обоюдному согласию Организации и Заказчика, может быть принято решение о повторном проведении инспекции и привлечении компетентных независимых экспертов-специалистов (о результатах повторной инспекции сообщается в письменной форме подателю жалобы (апелляции) в 3-дневный срок со дня получения повторного результата).

в) о параллельном проведении инспекции с участием подателя жалобы (апелляции) и другим аккредитованным в этой области органом инспекции (работы привлекаемого аккредитованного органа инспекции оплачиваются за счет подателя жалобы (апелляции)). Если жалоба (апелляция) признана обоснованной, то Организация возмещает такие расходы подателю жалобы (апелляции));

г) о внеплановом внутреннем аудите в ОИ по части вопросов, относящихся к жалобе (апелляции);

д) о принятии (в случае необходимости) мер воздействия дисциплинарного характера к непосредственным виновникам среди работников ОИ;

е) об отказе в удовлетворении жалобы (апелляции), если доводы жалобы (апелляции) в адрес ОИ не обоснованы.

Расследования и решения по апелляциям не должны приводить к дискриминационным действиям в отношении заявителя апелляции, работников ОИ (за исключением случаев привлечения к дисциплинарной, административной и уголовной ответственности).

По результатам рассмотрения жалобы (апелляции) проект ответа готовится МК, согласовывается с участниками рассмотрения жалобы (апелляции) и направляется подателю жалобы (апелляции) в письменном виде за подписью Руководителя Организации.

Способ направления ответа:

а) почтовой связью, заказным письмом с уведомлением – основной способ;

б) курьерской почтой – если такой способ указан заявителем жалобы (апелляции);

в) лично заявителю или его уполномоченному представителю – если такой способ указан заявителем жалобы (апелляции);

г) по электронной почте – если такой способ указан заявителем жалобы (апелляции).  
Срок рассмотрения жалобы (апелляции) и выдачи решения - в течение десяти рабочих дней со дня поступления жалобы (апелляции) в ОИ.

Персонал ОИ и Организации, участвующий в процедуре рассмотрения жалоб (апелляций), обязан выполнять требования конфиденциальности и не передавать какую-либо информацию и ни в каком виде третьим лицам.

Орган инспекции несет ответственность за все решения на всех уровнях процесса рассмотрения жалоб и апелляций.